

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ



BANKACILIK SEKTÖRÜNDE CRM WEB UYGULAMASI

22011602 – Esad Engin IŞIK

21011613 – Şimal EKİZ

Ç20069035 – Muhammed DİLBER

BLM4710 - Yönetim Bilgi Sistemleri Projesi

Ocak, 2023

İÇİNDEKİLER

ŞEKİL LİSTESİ	iii
TABLO LİSTESİ	iv
1 CRM	1
1.1 CRM Nedir	1
1.2 CRM Kullanmanın Faydaları	2
1.3 Bankacılıkta CRM	2
1.3.1 CRM Yazılımlarının, Bankalara ve Finans Kurumlarına Faydaları	2
2 Sistem Tasarımı	4
2.1 Kullanım Senaryosu	4
2.2 Veritabanı	5
2.3 Modüller	6
3 Karşılaştırma	7
3.1 Bankacılık Sektöründe CRM Karşılaştırmaları	7
3.1.1 Oracle'ın PeopleSoft CRM	7
3.1.2 Temenos Infinity	7
3.1.3 nCino	7

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1 CRM İçeriği	1
Şekil 2.1 Kullanım Senaryosu Diyagramı	4
Şekil 2.2 ER Diyagramı	5
Şekil 2.3 SQL Tabloları	5

TABLO LİSTESİ

Tablo 3.1 Karşılaştırma Tablosu	7
---	---

1.1 CRM Nedir

CRM, müşteri ilişkileri yönetimi anlamına gelir. Bir şirketin mevcut ve potansiyel müşterilerle olan tüm etkileşimlerini yönetmesine yardımcı olur. CRM sistemleri, müşteri verilerini toplar, depolar ve analiz eder. Bu bilgiler, müşterilere daha kişiselleştirilmiş hizmetler sunmak, satışları artırmak ve müşteri memnuniyetini iyileştirmek için kullanılır. CRM sistemi, müşteri bilgileri, şirket temsilcileriyle etkileşimler, satın almalar, hizmet talepleri, varlıklar ve teklifler dahil olmak üzere, müşteriyle ilgili tüm verileri toplar, bağlar ve analiz eder. Ardından sistem, kullanıcıların bu verilere erişmesine olanak tanır ve her bir temas noktasında neler olduğunu anlar. Bu anlayış sayesinde, eksiksiz bir müşteri profili geliştirilir ve müşteriyle güçlü bir ilişki kurulur.



Şekil 1.1 CRM İçeriği

1.2 CRM Kullanmanın Faydaları

- Gelişmiş Müşteri Deneyimi Sunmak
- Saha Ekibinin Performansını Değerlendirmek
- Şirket İçi İşlerde Etkin Yönetim Sağlamak
- Ürün ve Hizmet İyileştirme Sunmak
- Satış Ekibinin Eşgüdümssel Çalışmasını Sağlamak
- Ürün Satışlarını Verimli Şekilde Takip Etmek
- Teklif Oluşturmak ve Takip Etmek
- Etkin Satış Yönetimi Yapabilmek
- Net Bakış Açısı Sahibi Olmak
- Potansiyel Müşterileri Belirlemek
- Ekip Çalışmasını Verimli Kılma
- Müşteri Memnuniyetini Arttırma

1.3 Bankacılıkta CRM

CRM yazılımı, bankalara ve finans kurumlarına müşteri adayları ve mevcut müşteriler hakkında 360 derecelik bir görünüm sağlayarak, alıcı yolculuğu boyunca kilit ayrıntıları ve etkinlikleri kaydeder. Bu içgörüler, yönetim ekibinin, satış temsilcilerinin ve pazarlamacıların, büyümenin sağladığı verimlilik olanaklarından ödün vermeden, giderek daha karmaşık hale gelen alıcı ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlar.

1.3.1 CRM Yazılımlarının, Bankalara ve Finans Kurumlarına Faydaları

Müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırma. CRM yazılımı, bankalara ve finans kurumlarına müşterilerle daha kişiselleştirilmiş etkileşim kurmalarını sağlar. Bu, müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırmaya yardımcı olabilir.

Satışları ve gelirleri artırma. CRM yazılımı, bankalara ve finans kurumlarına satış fırsatlarını izlemelerine ve potansiyel müşterilerle bağlantı kurmalarına yardımcı olur. Bu, satışları ve gelirleri artırmaya yardımcı olabilir.

Pazarlama kampanyalarının etkinliğini artırma. CRM yazılımı, bankalara ve finans kurumlarına müşteri segmentasyonları oluşturmalarına ve kampanyalar

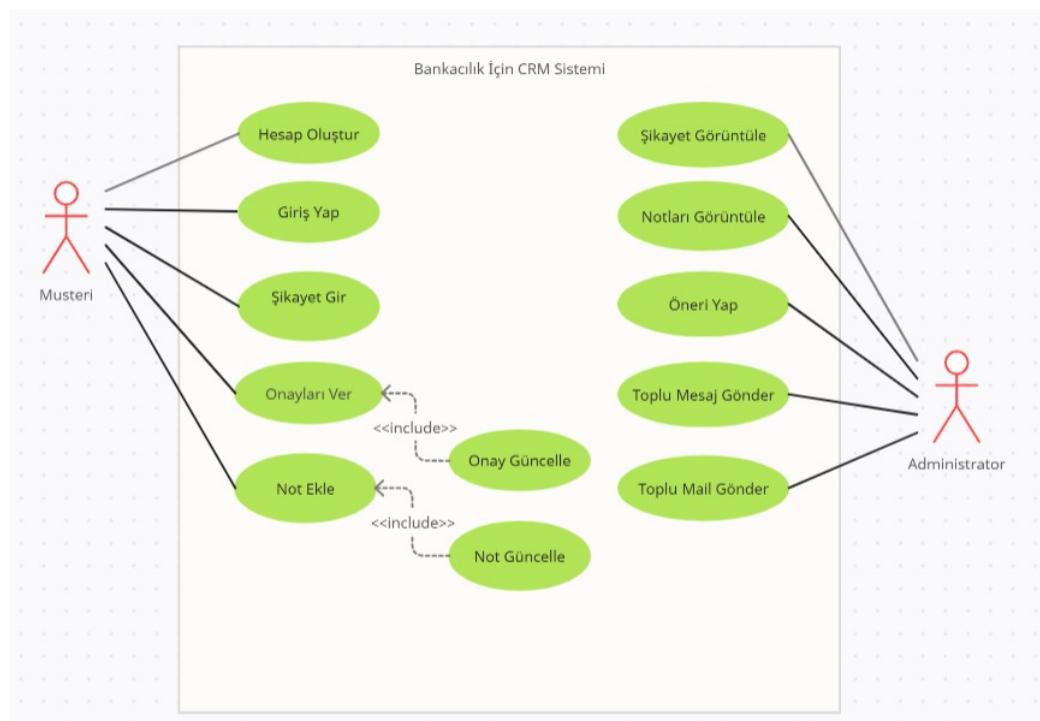
yürütmelerine yardımcı olur. Bu, pazarlama kampanyalarının etkinliğini artırmaya yardımcı olabilir. Müşteri hizmetleri maliyetlerini azaltma. CRM yazılımı, bankalara ve finans kurumlarına müşteri şikayetlerini yönetmelerine ve destek taleplerini yanıtlamalarına yardımcı olur. Bu, müşteri hizmetleri maliyetlerini azaltmaya yardımcı olabilir.

İş süreçlerini verimlileştirme. CRM yazılımı, bankalara ve finans kurumlarına iş süreçlerini otomatikleştirmelerine ve standartlaştırmalarına yardımcı olur. Bu, iş verimliliğini artırmaya yardımcı olabilir. Bankalar ve finans kurumları, CRM yazılımını kullanarak müşteri ilişkilerini geliştirmelerine ve karlılıklarını artırmalarına yardımcı olabilir.

2 Sistem Tasarımı

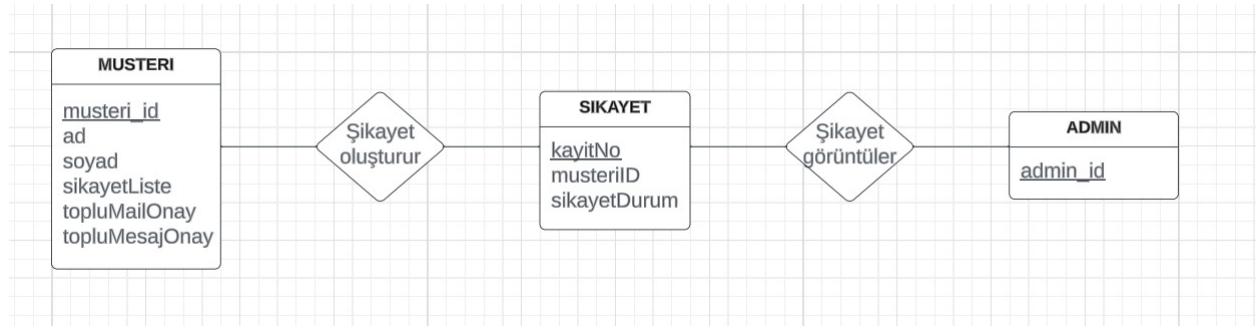
Kullanım senaryosu ve ER diyagramı çizilirken çevrimiçi ücretsiz çizim araçları kullanılmıştır.

2.1 Kullanım Senaryosu



Şekil 2.1 Kullanım Senaryosu Diyagramı

2.2 Veritabanı



Şekil 2.2 ER Diyagramı

Projede veritabanı gerçekleme için SQL kullanılmıştır. Oluşturulan tablolar aşağıda listelendiği gibidir.

```
sql Copy code
CREATE TABLE users (
    id SERIAL PRIMARY KEY,
    customername VARCHAR(255),
    email VARCHAR(255),
    notes TEXT
);

CREATE TABLE tickets (
    id SERIAL PRIMARY KEY,
    customerid INT,
    msg TEXT,
    FOREIGN KEY (customerid) REFERENCES users(id)
);

CREATE TABLE mails (
    id SERIAL PRIMARY KEY,
    subject VARCHAR(255),
    msg TEXT
);
```

Şekil 2.3 SQL Tabloları

2.3 Modüller

Sistemde bulunacak modüller aşağıda listelenmiştir.

1. Müşteri

- Müşteri Kayıt
- Müşteri Listeleme
- Müşteri ile İlgili Notlar

2. Şikayet

- Şikayet Girdi
- Şikayet Listeleme

3. Toplu İletişim

- Toplu Mail
- Toplu Mesaj

4. Öneri

- Kampanya Öneri
- Kredi Öneri

3 Karşılaştırma

3.1 Bankacılık Sektöründe CRM Karşılaştırmaları

Bankacılık sektörü için geliştirilmiş Oracle's PeopleSoft CRM, Temenos Infinity, nCino gibi CRM platformları incelenip karşılaştırma yapılacaktır.

	Oracle'in PeopleSoft CRM	Temenos Infinity	nCino	Banka CRM
Sektör	Bankacılık ve Finans	Bankacılık ve Finans	Bankacılık ve Finans	Bankacılık
Kullanım kolaylığı	Iyi	Iyi	Iyi	Orta
Yazılım Kapsam Oranı	%80-90, iyi	%90, iyi	%80 üstü, iyi	
Desteklenen Süreçler	Müşteri hizmetleri, satış, pazarlama, hizmet, iş ortağı yönetimi	Müşteri yönetimi, satış, pazarlama, hizmet	Müşteri yönetimi, satış, pazarlama, hizmet	
Öne Çıkan Özellikler	Müşteri 360 derece görünümü, akıllı iş zekası, önceliklenebilirlik	Yenilikçi müşteri deneyimi, akıllı iş zekası, güvenlik ve uyumluluk	Bulut tabanlı, mobil uyumluluk, güvenlik ve uyumluluk	
Fiyatlandırma	Lisans ve Abonelik tabanlı	Lisans ve Abonelik tabanlı	Abonelik tabanlı	Ücretsiz
Şirket Ölçeği	Küçük işletmelerde büyük işletmelere kadar	Küçük işletmelerde büyük işletmelere kadar	Küçük işletmelerde büyük işletmelere kadar	Küçük, orta işletmeler
Sistemler	Windows, macOS, mobil	Windows, macOS, Linux	Windows, macOS, mobil	Windows, macOS, Linux

Tablo 3.1 Karşılaştırma Tablosu

3.1.1 Oracle'in PeopleSoft CRM

PeopleSoft CRM, işletmelerin tüm müşteri ilişkilerini tek bir platformda yönetmelerine yardımcı olan bir CRM çözümüdür. Çözüm, satış, pazarlama, müşteri hizmetleri ve iş ortaklısı yönetimi dahil olmak üzere çeşitli süreçleri destekler.

3.1.2 Temenos Infinity

Temenos, finansal hizmetler sektörüne yönelik bulut tabanlı yazılım çözümleri sunan İsviçreli bir şirkettir. Temenos Infinity, Temenos'un en yeni ve en kapsamlı CRM çözümüdür. Bu çözüm, finansal kurumların müşteri ilişkilerini yönetmelerini, satışlarını artırmalarını ve operasyonel verimliliği artırmalarını sağlamaya yardımcı olur.

3.1.3 nCino

nCino CRM, finansal hizmetler sektöründe faaliyet gösteren bankalar, kredi birlikleri, sigorta şirketleri ve diğer kuruluşlar için tasarlanmış bir bulut tabanlı CRM çözümüdür.

Temel amacı, finansal kurumların müşteri ilişkilerini yönetmelerini, satışlarını artırmalarını ve operasyonel verimliliği artırmalarını kolaylaştırmaktır.

Bu üç çözümün temel özellikleri benzerdir. Ancak, her çözüm kendine özgü güçlü ve zayıf yönleri vardır.

Oracle'ın PeopleSoft CRM, en geniş kapsamlı özelliğe sahiptir. Ancak, bu çözüm oldukça karmaşık ve kurulumu zor olabilir.

Temenos Infinity, en güçlü analitik yeteneklere sahiptir. Bu çözüm, finansal kurumların müşteri davranışlarını daha iyi anlamalarına ve iş kararlarını iyileştirmelerine yardımcı olur.

nCino, en güçlü satış otomasyonu ve müşteri hizmetleri yönetimi özelliklerine sahiptir. Bu çözüm, satış hedeflerine ulaşmak ve müşteri memnuniyetini artırmak isteyen işletmeler için iyi bir seçenektedir.